

## Vocabulary and key phrases



ひこうきのキャンセル  
hikouki no kyanseru  
わたしのアルゼンチンいきのひこうきが  
キャンセルされました。  
Watashi no aruzenchiniki no hikouki ga  
kyanserusaremashita.

the cancelled flight  
They've cancelled my flight to Argentina!



ひこうきのおくれ  
hikouki no okure  
ひこうきがおくれたので、わたしは  
ちこくします。  
Hikouki ga okureta node, watashi wa  
chikokushimasu.

the delayed flight  
I'm late, because my flight was delayed.



スーツケースをふんしつする  
suutsukeesu wo funshitsusuru  
マリアはスーツケースをふんしつされた  
ので、ふくをかわなければいけませんでした。  
Maria wa suutsukeesu wo funshitsusareta node,  
fuku wo kawanakereba ikemasendeshita.

to lose your suitcase  
Maria had to buy clothes, because they lost her  
suitcase.



スーツケースをこわす  
suutsukeesu wo kowasu  
わたしたちはスーツケースをこわされたので  
クレームをだしました。  
Watashitachi wa suutsukeesu wo kowasareta  
node kureemu wo dashimashita.

to break your suitcase  
We made an official complaint, because they  
broke our suitcase.



にもつのちょうか  
nimotsu no chouka  
わたしはにもつのちょうかのため80ユーロ  
はらわなければいけませんでした。  
Watashi wa nimotsu no chouka no tame  
hachijuyuuuro harawnakereba ikemasen deshita.

excess baggage  
I had to pay Eur80 for excess baggage.



タイヤがパンクする  
taiya ga pankusuru  
かれはバスのタイヤがパンクした  
ので、えんそくにおくれました。  
Kare wa basu no taiya ga pankushita node,  
ensoku ni okuremashita.

to get a flat tyre  
He arrived late for the excursion because the  
bus got a flat tyre.



よう  
you  
バスがとてもはやくはしったので、わたしは  
よいました。  
Basu ga totemo hayaku hashitta node, watashi wa  
yoimashita.

to feel dizzy  
I felt dizzy on the bus, because it was going too  
fast.



りっちがわるい  
ricchi ga warui  
ホテルはりっちがとてもわるく、まちから  
とおかったです。  
Hoteru wa ricchi ga totemo waruku, machi kara  
tookattadesu.

to be badly located  
The hotel was very badly located, it was far  
from the city.



ビーチからとおい  
biichi kara tooi  
ホームページにはホテルはビーチのとなりと  
かいてありましたが、それはとてもとおい  
です。  
Hoomupeeji niwa hoteru wa biichi no tonari to  
kaiteimashita ga, sono wa totemo tooi desu.

to be far from the beach  
On the website it said the hotel was next to the  
beach, but it's very far.



きつい接客  
bureina furontogakari  
フロントがきつい接客で、とてもぶれいでかんじが  
わかったです。  
Furontogakari wa totemo bureide kanji ga  
warukatta desu.

the rude receptionist  
The receptionist was very rude and unfriendly.



つまらないげいにん  
tsumaranai geinin  
ホテルのげいにんはとてもつまらなく  
しつこかったです。  
Hoteru no geinin wa totemo tsumaranaku  
shitsukokatta desu.

the boring entertainer  
The hotel entertainers were very boring and  
annoying.



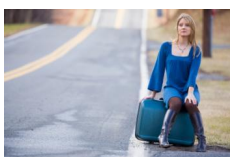
バスルームきょうどう  
basuruumukyoudou  
わたしはバスルームつきのへやを  
よやくしましたが、バスルームはきょうどう  
でした。

to share the bathroom  
I booked a room with an individual bathroom,  
but I have a shared bathroom.



Watashi wa basuruumu tsuki no heya wo  
yoyaku shite desu ga, basuruumu wa kyoudou  
deshita.

not to have a swimming pool  
I demand an explanation! The hotel was  
supposed to have a swimming pool, but it  
didn't.



わたしはせつめいしてほしいです。ホテルは  
プールがあるとおもっていた  
のに、ありませんでした。  
Watashi wa setsumeishite hoshii desu. Hoteru wa  
maeru aru to omotteita noni, arimasendeshita.  
manshitsu  
わたしがホテルにつくと、まんしつでした。  
Watashi ga hoteru ni tsukuto, manshitsu deshita.

to be full  
I arrived at the hotel and it was full.



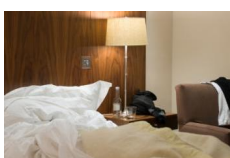
エレベータ - こしょう  
erebeetaakoshou  
そのホテルのエレベーターは  
こしょうしていました。  
Sono hoteru no erebeetaa wa  
koshoushiteimashita.

the out-of-order lift  
The hotel lift was out-of-order.



おゆがでない  
oyu ga denai  
すみません、わたしのへやはおゆが  
でません。  
Sumimsen, watashi no heya wa oyu ga demasen.

there's no hot water  
Excuse me, there's no hot water in my room.



きたないへや  
kitanai heya  
よつばしホテルなのに、へやがきたないです！  
Yotsuboshihoteru nanoni, heya ga kitanai desu!

the dirty room  
A four-star hotel and the room is dirty!



エアコンがきかない  
eakon ga kikanai  
すみません、321ごうしつのエアコンは  
ききません。  
Sumimasen, sanbyakunijuuchigoushitsu no  
eakon wa kikimasen.

the heating doesn't work  
Excuse me, the heating in room 321 doesn't  
work.



きたないタオル  
kitanai taoru  
わたしのへやのタオルはきたない  
です。それらはかえられていません。  
Watashi no heya no taoru wa kitanai desu. Sorera  
wa kaerarete imasen.

the dirty towels  
The towels in my room are dirty, they haven't  
changed them.



えんりょのないせいそういん  
enryononai seisouin  
“ドアをあげないでください”とかけて  
あるのに、せいそういんはわたしのへやに  
はいってきました。  
"Doa wo akenaidekudasai" to kakete arunoni,  
seisouin wa watashi no heya ni haittekimashita.

the indiscreet cleaning staff  
The cleaning staff entered my room despite the  
"Do not disturb" sign.



げりになりました。  
geri ni naru  
すみません、わたしはホテルのたべもので  
げりになりました。  
Sumimasen, watashi wa hoteru no tabemono de  
geri ni narimashita.

to have diarrhoea  
Excuse me, I've had diarrhoea due to the hotel  
food.



だます  
damasu  
わたしはだまされました！  
Watashi wa damasaremashita!

to deceive  
I feel deceived!

## Dialogue

おこったきゃくがクレームをだそうと  
して、フロントがかりはかのじょをとめようと  
しています。

Okotta kyaku ga kureemu wo dasou to shite, furontogakari  
wa kanojo wo tomeyou to shiteimasu.

きゃく: わたしはせいしきにクレームをだしたい  
です。わたしはバスルームつきのへやをよやくした  
のに、バスルームきょうどうのへやをだされました。

Watashi wa seishikini kureemu wo dashitai desu. Watashi  
wa basuruumutsuki no heya wo yoyakushita noni,  
basuruumukyoudou no heya wo dasaremashita.

フロントがかり: もうしわけありません。しかし  
バスルームつきのへやはまんしつです。

Moushiwakearimasen. Shikashi basuruumutsuki no heya  
wa manshitsu desu.

きゃく: だからわたしはクレームをだしたいのです。

Dakara watashi wa kureemu wo dashitai no desu.

フロントがかり: あなたがつぎにたいざいするときは  
25%のわりびきをいたします。

Anata ga tsugi ni taizaisuru toki wa nijugopaasento no  
waribiki wo itashimasu.

きゃく: かくじつに つぎのたいざいはありません。

Kakujitsuni tsugi no taizai wa arimasen.

An angry customer tries to make an official complaint,  
while the receptionist tries to prevent her.

Customer: I want to make an official complaint. I  
booked a room with an individual bathroom and I've  
been given one with a shared bathroom.

Receptionist: I'm sorry, but all the rooms with  
individual bathrooms are full.

Customer: That's why I want to make an official  
complaint.

Receptionist: The hotel will give you a 25% discount  
on your next visit.

Customer: I assure you there won't be any next visit.

Please choose the correct answer

1. きゃく は どんな へや を きぼうして いました か。  
Kyaku wa donna heya wo kiboushiteimashita ka.  
a. きゃく は バスルーム つきの へや を きぼうして いました。  
Kyaku wa basuruumutsuki no heya wo kiboushiteimashita.  
b. きゃく は スイートルーム を きぼうして いました。  
Kyaku wa suiitoruumu wo kiboushiteimashita.  
c. きゃく は バスルーム きょうどう の へや を きぼうして いました。  
Kyaku wa basuruumukyoudou no heya wo kiboushiteimashita.
2. なぜ きゃく は きぼうして いた へや を もらえなかつた の です か。  
Naze kyaku wa kiboushiteita heya wo moraenakatta no desu ka.  
a. なぜなら その タイプ の へや が あいてなかつた から です。  
Nazenara sono taipu no heya ga aitenakatta kara desu.  
b. なぜなら フロント が かり は よやく を まちがえた から です。  
Nazenara furontogakari wa yoyaku wo machigaeta kara desu.  
c. なぜなら その ホテル には その タイプ の へや が ない から です。  
Nazenara sono hoteru niwa sono taipu no heya ga nai kara desu.
3. きゃく は わりびき の もうしで に まんぞくして います か。  
Kyaku wa waribiki no moushide ni manzokushiteimasu ka.  
a. はい、きゃく は らいしゅう また きます。  
Hai, kyaku wa raishuu mata kimasu.  
b. はい  
Hai  
c. いいえ  
lie

Answers: 1(a): 2(a): 3(c)